Ministère des Télécoms
وزارة الاتصالات

RAPPORT D'AVANCEMENT 2013

LEBANON
STAR OF THE ITU
FOR THE YEAR 2012

SOMMAIRE

01 Une feuille de route audacieuse

02 Une infrastructure de qualité

03 Un environnement légal, fiscal et règlementaire favorable

04 Former des ressources humaines qualifiées

05 Bâtir un écosystème adapté et dynamique

06 Divers

Chers compatriotes,

Depuis ma prise de fonction en 2011, la génération C* et moi partageons un rêve, celui d'un Liban consacré principal pôle digital de la région du Moyen-Orient. Aujourd'hui, 2 ans après, je vois peu à peu notre rêve se réaliser ;

Infrastructure : Malgré toutes les difficultés rencontrées ces dernières années, grâce aux investissements réalisés et au travail intensif de nos équipes, l'infrastructure des communications a atteint un niveau permettant enfin aux entreprises de s'installer au Liban pour exporter leurs services vers la région Afrique et Moyen-Orient.

La vitesse du DSL a été multipliée par 15 et celle *Mobile Broadband* par 18. La redondance a été assurée avec l'achat d'une participation dans le câble sous-marin Alexandros et le Liban dispose aujourd'hui de 900 Mégabits de bande passante internationale. Certaines avancées comme le lancement de la 4G nous placent même au même niveau que les pays les plus développés du monde.

Ecosystème : L'environnement nécessaire au fleurissement des entreprises digitales libanaises ne cesse de s'épanouir et de se renforcer avec l'extension du BDD*, l'appui de la BDL* aux *startups* et le lancement prochain des *App stores* de Alfa et de Touch.

Ce rêve, nous sommes en train de le réaliser par une politique volontariste de faits accomplis et de petits pas. Dommage, parce que si toutes les composantes de la nation joignaient leurs efforts aux nôtres, nous pourrions faire beaucoup plus et beaucoup plus vite.

C'est notre profonde conviction, mon équipe et moi-même, que le Liban a des caractéristiques uniques qui lui permettent de devenir un grand exportateur de services digitaux.

Songez que les Libanais ont la créativité dans leurs gènes, l'esprit entrepreneur, qu'ils sont vendeurs nés, que nous disposons d'une liberté d'expression inégalée dans notre région, que nous sommes un des premiers pourvoyeurs de contenu intellectuel et artistique du monde arabe, que notre système éducatif est un des meilleurs du monde et que, grâce à nos émigrés, notre réseau de relations s'étend aux quatre coins de la planète.

Imaginez ce que nous pourrions réaliser si nous nous donnions les moyens de réussir.

Déjà, après seulement quelques années de progrès, une étude récente évalue la contribution du secteur en 2012 à 9% du PIB*, ce qui en ferait le principal contributeur à la croissance nationale.

*Generation C: Digital Natives, Generation "Content"
*BDD: Beirut Digital District
*BDL: Banque du Liban
*PIB: Produit Intérieur Brut

Nous pouvons devenir exportateurs de services au lieu de demeurer exportateurs de main d'œuvre qualifiée. Nombre de *Success Stories* le prouve régulièrement : "Pou" créée par un jeune libanais et qui a déjà eu plus de 150 millions de téléchargements, soit autant que Instagram et Skype et 10 fois plus que LinkedIn. "Dermandar", qui a été une des 10 premières applications audio-vidéo sur le *App store* IOS* en 2012 durant 6 mois consécutifs, et tant d'autres qui font toutes honneur au Liban et que je salue ici bien haut.

Le Liban doit reprendre confiance en lui-même. Le rapport de l'ITU* nous classe premiers sur 157 pays en termes de progrès accomplis en 2012. Plusieurs autres indicateurs peuvent nous rendre fiers comme notre taux de pénétration des abonnements data qui est de 50%, et qui nous place à égalité avec la plupart des pays européens.

Mais l'aventure n'est pas finie. Plusieurs étapes essentielles sont encore à franchir. A court et moyen terme la fibre optique à domicile, une nouvelle diminution des prix, l'adoption de la loi sur la signature électronique et la levée des obstacles administratifs internes du Ministère. A moyen et long terme la dynamisation des marchés financiers et l'adaptation du système éducatif libanais aux besoins de l'économie digitale.

Nicolas Sehnaoui

Beyrouth, le 3 janvier 2014

STRATÉGIE DU MINISTÈRE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Pour prendre son essor, l'économie digitale a besoin
1/ d'une feuille de route audacieuse
2/ d'une infrastructure de qualité
3/ d'un environnement légal, fiscal et règlementaire favorable
4/ de ressources humaines qualifiées
5/ d'un écosystème adapté et dynamique.

*IOS: i Operating System
*ITU: International Telecommunications Union

01 UNE FEUILLE DE ROUTE AUDACIEUSE

Le Ministère a mandaté le consultant international Booz and Co pour valider, compléter et élargir le champ d'une étude menée en interne par ses propres équipes sur la restructuration du secteur des TIC*.

Cette étude a été présentée en décembre 2012. Avant de la finaliser, elle a été longuement discutée avec les acteurs du secteur. Elle a également fait l'objet d'une présentation au Premier Ministre et au Président de la République. Elle attend d'être présentée au Conseil des Ministres pour discussion et approbation.

Elle permettra de classer le Liban parmi les pays exportateurs de TIC en l'espace de 5 ans, d'augmenter le PIB de 2 milliards de dollars et de créer 11.000 emplois d'ici 2017. Les investissements dans le secteur devraient augmenter de 1,6 milliards. Quant au Trésor, il devrait engranger 7 à 8 milliards sur la même période.

Considérant que la valeur ajoutée réside dans les couches services, elle y augmente la participation du secteur privé en lui garantissant un environnement concurrentiel par un jeu de règlementation et de privatisation. Le secteur public conserve, quant à lui, la charge des investissements lourds et de l'infrastructure de base.

Lebanon can build its distinctive core characteristics to further enhance the growth of its ICT sector

Lebanon Distinctive Core Characteristics

High Quality of Education	- Lebanon presents the **highest ranking in tertiary education enrolment rate** in MENA region (Lebanon's enrolment rate 52%, MENA average enrolment rate ~30%) - Quality of education system is assessed as **one of the best in MENA region and ranked 12th worlwide** (GITR index), at very narrow gap with developed markets
Strong Lebanese Diaspora Network	- Lebanese citizens are **widely dispersed around the globe**, freely exchanging ideas and information allowing the potential establishment of a **vibrant entrepreneurial ecosystem** - **Lebanon ranks 8th worldwide in receiving remittances** - ~8.4 Bn USD in 2010 - Lebanon has access to **several international markets due to a widely spread diaspora**
Fast Growing Economy	- Lebanon's real GDP growth is projected to be **4% from 2012 to 2013** (IMF), **fifth highest in MENA region** after Iraq (13.5%), Qatar (4.6%), Morocco (4.3%), and KSA (4.1%) - Lebanon is a **free market economy based on liberal investment policies** and free enterprise and private initiative
Sophisticated and Stable Financial System	- Lebanon has **sophisticated financial services and products** - Lebanon is one of **the few countries in which banking secrecy is prevalent** and has successfully waved out the financial crises - Lebanon has **bank deposits equal to four-times the GDP**, potentially to be invested
Leaders in Design and Creativity	- Lebanese **designers have been playing a vital role in shaping Lebanon's design identity and culture**, and are well perceived across the globe for their creativity - Extensive **concentration on building local design capabilities** from the academic side which can potentially be leveraged to exporting ideas and products to the region

**TIC: Technologies de l'Information et de la Communication*

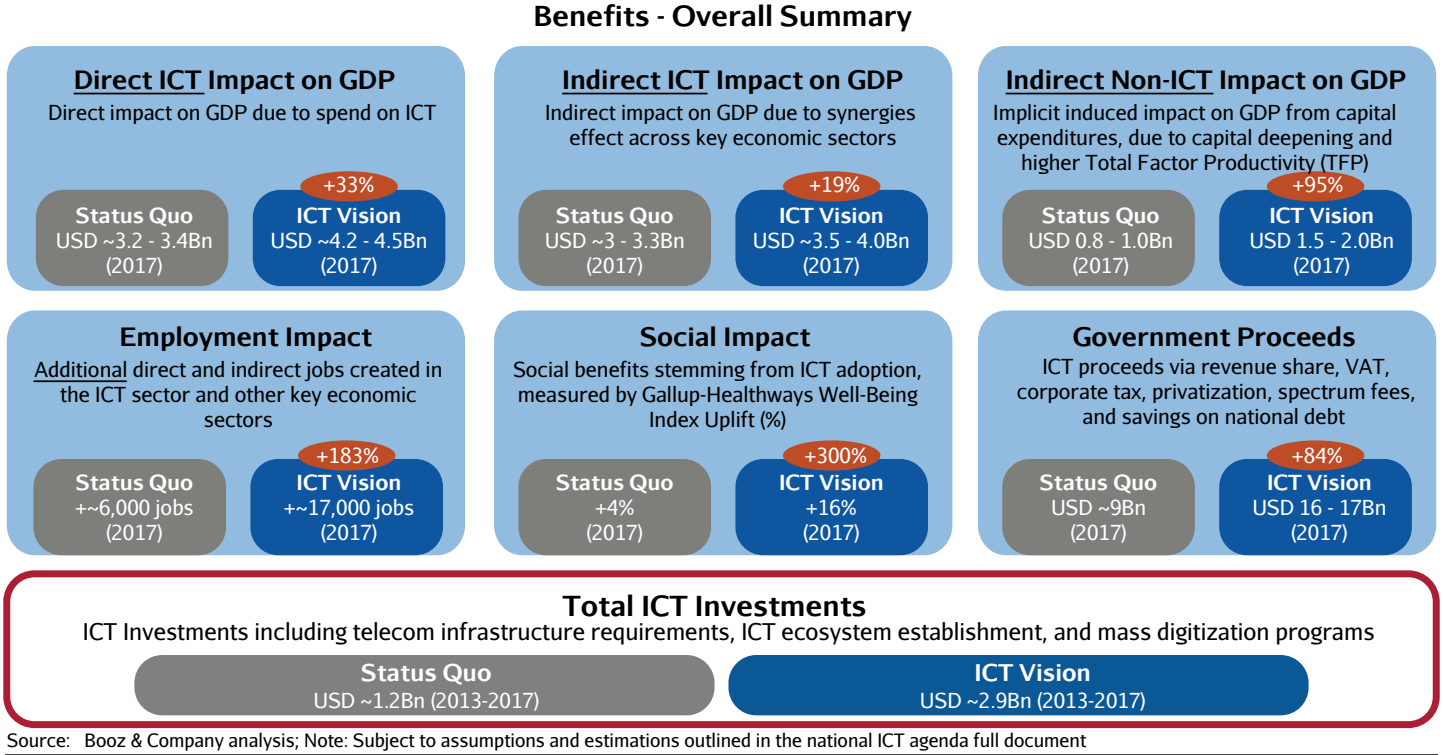
La première étape aurait dû être l'approbation de ce document par le Conseil des Ministres. Cela n'a malheureusement pas été le cas. Il a bien été envoyé au Conseil des Ministres pour la réunion du 29 janvier 2013 mais n'a jamais été mis à l'agenda des réunions depuis.

En parallèle, le Ministère s'est fixé un certain nombre d'étapes intermédiaires qu'il exécute les unes après les autres afin de renforcer l'infrastructure, l'offre de services et l'écosystème.

2 National ICT Agenda

Successful realization of the ICT agenda will produce socio-economic benefits; offsetting required incremental investments

MODERATE PROJECTIONS

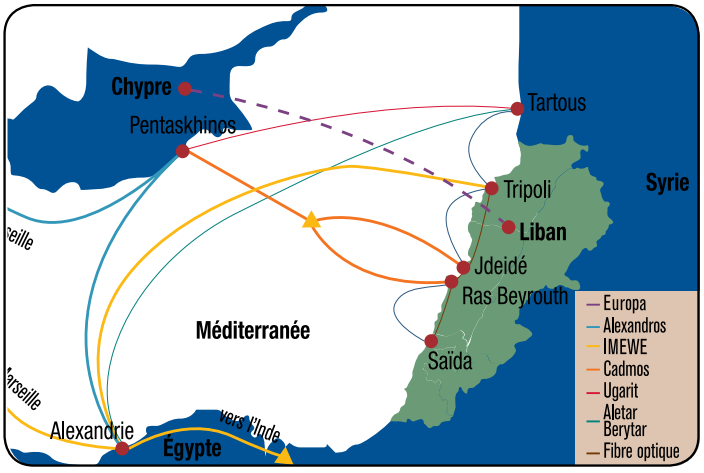


Source: Booz & Company analysis; Note: Subject to assumptions and estimations outlined in the national ICT agenda full document

02 UNE INFRASTRUCTURE DE QUALITÉ

Connectivité Internationale

La connexion internationale du Liban



Sans connectivité internationale, point d'économie digitale. Il s'agissait donc :

➤ **En premier lieu, de garantir l'abondance de la bande passante, ce qui a été fait par l'ouverture de 30Gb sur le câble IMEWE* et de 20Gb sur le câble Cadmos/Alexandros. Au grès de ses besoins, le Liban peut ouvrir sur le segment Liban-Europe jusqu'à 200Gb sur IMEWE et jusqu'à 700Gb sur Alexandros.**

➤ **En second lieu, d'assurer la redondance, condition sine qua non que doit assurer toute place digitale qui se respecte. Ceci a été fait par l'achat de 25% du câble chypriote Alexandros assurant la liaison manquante entre Chypre et l'Europe. Un MOU* a été également signé avec les Chypriotes pour étudier la construction d'un nouveau câble sous-marin reliant le Liban à Chypre et qui se nommerait Europa.**

IMEWE: India - Middle East - Western Europe
MOU: Memorandum of Understanding

Le Ministre à bord du chalutier Raymond Cruze en décembre 2011.

Le 4 juillet 2012, une panne soudaine isole les internautes libanais du reste du monde. En quelques instants, la connexion internationale passe de 13 à 2,5 Gb. Version officielle, ce serait l'ancre d'un bateau de pêche qui aurait sectionné le câble sous-marin IMEWE au large d'Alexandrie. Il faut au bateau chalutier Raymond Cruze 23 jours pour le remettre en service. Autant de temps dont le Liban ne dispose pas. Le Ministre et son équipe sont déjà en négociation avec Chypre pour l'achat d'une part du câble Alexandros qui relie l'île à l'Europe Continentale. Le Ministre fait un saut à Larnaca et convainc les Chypriotes de nous octroyer gratuitement la bande passante durant cette période. Les tests sont faits en sa présence. Et dès le surlendemain, 6 juillet 2012, la connexion est rétablie sur la nouvelle route Cadmos/Alexandros.
Pendant ce temps, au lieu de distribuer équitablement la bande passante restante aux pourvoyeurs de services Internet, Ogero se l'approprie intégralement, réduisant à zéro la connexion des ISP et donc de leurs clients.

3G+ EN COURS

Date de livraison de la 1ère phase : Octobre 2011
Deep Indoor : Mars 2014

Upgrade des Réseaux Internes

➤ **Extension de la couverture 3G : Le déploiement de la 3G a commencé en octobre 2011 et s'est terminé en décembre 2012. Pour répondre à une demande qui a dépassé toute attente - 50% des Libanais sont aujourd'hui abonnés à un plan data - 2 autres phases d'extension du réseau ont suivi ce premier déploiement.**

- **D'abord, un rajout de 400 antennes qui s'est achevé en décembre 2013. Ensuite, le lancement en avril 2013 de la phase *deep indoor* qui comprend un ajout de 900 antennes, une fréquence additionnelle et un troisième canal. Cette phase devrait s'achever en mars 2014.**
- **Au terme de la phase *deep indoor,* le ratio réseau antennes 3G sur antennes 2G (réseau initial) devrait se stabiliser autour de 1,4.**

La mise en place du "national roaming" pour garantir une couverture totale aux abonnés

Si la conjonction des 2 réseaux de téléphonie mobile permet de couvrir l'ensemble du territoire habité, certaines zones ne sont couvertes que par un seul opérateur. Afin de ne pas pénaliser les usagers, Touch puis Alfa ont mis en place, à la demande du Ministère, un système de zones blanches ou "national roaming". Effectif depuis août 2012, ce système permet aux usagers, dans 21 régions libanaises, de basculer gratuitement sur le réseau concurrent lorsqu'ils se trouvent dans une zone non desservie par leur opérateur.

➤ **Lancement de la 4G : Entre mars et octobre 2013, la 4G a été déployée dans le Beyrouth administratif et dans une partie du Grand Beyrouth par les 2 opérateurs. L'extension de la 4G à d'autres régions devrait démarrer bientôt et s'étendra petit à petit à toutes les zones urbaines.**

Comme dans les pays occidentaux, la demande de produits 4G reste faible. Les téléphones *LTE* enabled* viennent d'arriver sur le marché et la 3G offre dans la plupart des zones des vitesses jugées suffisantes par le consommateur.

Du point de vue du Ministère, il était cependant important de donner un signal fort que la place digitale libanaise entend se maintenir à la pointe des avancées technologiques et ce d'autant plus que les difficultés expérimentées sur réseau fixe rendent la connexion mobile indispensable au développement du secteur.

Enfin, les développeurs libanais pourront expérimenter localement les applications nécessitant un haut débit.

**LTE: Long Term Evolution*

02 UNE INFRASTRUCTURE DE QUALITÉ

Huawei réalise une première mondiale au Liban atteignant sur la 4G la vitesse record de 250 Mbps. Preuve supplémentaire de l'entrée du Liban dans la cour des grands du numérique, le groupe technologique chinois Huawei et l'opérateur Touch ont procédé au premier test mondial de l'agrégation inter-bandes à 800MHz et 1800MHz sur le réseau 4G libanais. Exécuté en février 2013 sur la place Sassine, cet essai a permis de faire une démonstration des capacités du réseau 4G dit "avancé" : l'agrégation des 2 bandes a permis d'atteindre une vitesse de connexion record de 255 Mbps, soit plus du double du débit actuellement disponible sur la 4G ! Une performance qui illustre la capacité du pays à s'associer aux géants internationaux du secteur pour se hisser à la pointe de l'innovation mondiale en matière de NTIC.*

Le Ministre parrainant le test de 4G avancé réalisé par Huawei sur la place Sassine en février 2013.

touch
a new world
Managed by zain

➤ **Fibre Optique *Backbone* : Les travaux de déploiement du nouveau réseau de fibres optiques qui relie les 300 centrales libanaises sont pratiquement achevés. Douze des 13 anneaux qui le constituent sont terminés et leur réception provisoire est en cours.**

• Ce projet stratégique pour le secteur permettra d'une part d'offrir le service DSL* aux 118 centrales qui ne pouvaient pas à ce jour l'offrir et d'autre part de démarrer les projets FTTX* pour permettre aux usagers, entreprises et particuliers, de bénéficier du très haut débit (100 Mbps).

Malheureusement, le Président de Ogero refuse d'exécuter les instructions du Ministère en ce sens, privant ainsi près de 500 villages du service DSL. Notons que le nouveau réseau est à la pointe des avancées technologiques de par la fibre 652D utilisée, le nombre de fibres par segment et les multiplexeurs de toute dernière génération DWDM*. De plus, il est dessiné en maille de manière à permettre un très haut degré de redondance.

**NTIC: Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication*
**DSL: Digital Subscriber Line*

**FTTX: Fiber To The X*
**DWDM: Dense Wavelength Division Multiplexing*

Enfin, le nouveau réseau est doté d'un Centre de Contrôle du Réseau à la pointe de la technologie situé dans la centrale de Nahr à Achrafieh.

➤ **Portails Internationaux :** De nouveaux portails internationaux sont en train d'être installés à Ras Beyrouth et à Jdeidé. Ils vont multiplier la capacité globale par 50. Chaque portail a une capacité de 2Tbps et un traitement logiciel permettant de gérer 6 millions de routes simultanément. Le projet a été attribué à Cisco par appel d'offre. L'installation devrait être achevée en avril 2014.

➤ **Modernisation du réseau fixe :** Le réseau fixe est aujourd'hui obsolète et ne permet plus de répondre à la demande en nombre de lignes et de services.

Première étape pour sa modernisation, l'IP-MPLS*. Pour assurer la qualité de la transmission entre divers types d'équipements et de routes, l'IP-MPLS crée une couche commune de services sur laquelle les critères de qualité peuvent être paramétrés afin, par exemple, de garantir la qualité de la visioconférence ou une transmission de données sécurisée. Ce projet a également reçu l'approbation de la Cour des Comptes et devrait être achevé d'ici avril 2014.

Deuxième étape, le *Next Generation Network*. *Les switch* actuels établissent des circuits d'interconnexion entre l'appelant et l'appelé. La continuité de lien est mécanique et électrique. Avec le passage au *soft switching*, les circuits deviennent IP* et donc dynamiques parce que basés sur un *switching* logiciel. Ceci permettra d'avoir une multitude de nouveaux services comme la portabilité du numéro fixe d'une région vers une autre et la portabilité du numéro fixe vers le mobile et vice versa. Le NGN a besoin d'un appel d'offre et donc d'une approbation en Conseil des Ministres.

4G
EN COURS
Date de livraison de la 1ère phase : Mars 2013

FO *Backbone*
RÉALISÉ
Date de livraison 12 rings/13 : Octobre 2013

INT *Gateways*
EN COURS
Date de livraison : Avril 2014

IP-MPLS
EN COURS
Date de livraison : Avril 2014

NGN
A L'ARRÊT
*Raison : En attente du COM**

**IP-MPLS:* Internet Protocol - Multiprotocol Label Switching*
**IP:* Internet Protocol*

**COM:* Council of Ministers*

02 UNE INFRASTRUCTURE DE QUALITÉ

➤ *Fiber To The X* : La fibre optique ayant relié les 300 centrales doit encore être déployée entre les centrales et les usagers pour permettre les grandes vitesses. Ce *last mile,* comme on l'appelle dans le secteur, est actuellement constitué de câbles en cuivre dont la capacité de transport de données est limitée. Les équipes du Ministère ont d'ores et déjà préparé le cahier de charge pour le lancement du FTTX.
La première phase du projet FTTX sera un mélange de FTTB* et de FTTC* selon la densité des régions et de l'importance économique des usagers, avec pour objectif, en final, de connecter tous les immeubles du Liban lorsque la demande le justifiera.
Les régions urbaines dont les centrales ont plus de 10.000 abonnés ont été élues pour être dans la première phase réalisées en FTTB et celles semi urbaines dont les centrales ont plus de 5.000 abonnés pour être dans la première phase réalisées en FTTC.
Quant aux usagers à grande utilisation, ils seront connectés en priorité durant la première phase du projet FTTX.

➤ Extension du DSL : A ce jour, 118 des 300 centrales ne sont pas équipées pour offrir le service du DSL aux villages qu'elles desservent et ce du fait d'une connexion au réseau national en faisceaux hertziens, l'ancien réseau de fibres optiques ne les atteignant pas.

Du fait de l'arrivée du nouveau réseau fibre à ces centrales, il est aujourd'hui possible, en quelques mois, d'offrir le service DSL à toutes ces régions. Le Président de Ogero refuse malheureusement d'équiper ces centrales et d'y activer le service du DSL et ce malgré les instructions écrites du Ministère.

*FTTB: *Fiber To The Building*
*FTTC: *Fiber To The Cabinet*

➤ *Fixed Mobile Solution* (WLL*) : En plus de l'absence de connexion en fibre optique, 34 des 300 centrales souffrent également d'une absence de câbles en cuivre reliant les centrales aux immeubles.
Pour ces régions, les administrations précédentes avaient déployé un réseau de téléphones radios qui avaient le handicap majeur de ne pas permettre le service Internet.

En février 2013, après avoir obtenu l'accord du Conseil des Ministres sur la tarification du nouveau service, le Ministère a lancé la *fixed mobile solution* qui fonctionne sur les 2 réseaux mobiles et qui permet aujourd'hui aux abonnés habitant ces régions d'avoir les services de la voix et de l'Internet au même prix que sur le réseau fixe.

*WLL: *Wireless Local Loop*

La solution a cela d'ingénieux que le téléphone mobile - qui ressemble à un téléphone fixe - ne peut être déplacé parce qu'il ne fonctionne que sur les antennes de la région.

➤ **Extension du réseau cuivre : Le 6 septembre 2012, un appel d'offre a été lancé pour l'extension du réseau cuivre, c'est-à-dire pour faire face à la demande de nouveaux raccords au réseau fixe. L'exécution a commencé en janvier 2013. Quatre entreprises ont remporté chacun des 4 lots et les travaux devraient être achevés au mois de septembre 2014.**

FTTX
A L'ARRÊT
Raison : En attente du COM

Fixed Mobile Solution (WLL)
RÉALISÉ
Février 2013

Extension Réseau Cuivre
A L'ARRÊT
Raison : Blocage DG du Ministère*

Heavy Users
EN COURS

**DG: Directeur Général*

touch
a new world
300 SMS
300 MB
2 HOURS TALK-TIME
$14
with WEB & TALK
for magic lines
LIMITED OFFER
Managed by zain

alfa MANAGED BY ORASCOM TELECOM

THE 1ST 4G DEVICE +DATA BUNDLE

Terms & Conditions Apply
Limited Offer

03 UN ENVIRONNEMENT LÉGAL, FISCAL ET RÈGLEMENTAIRE FAVORABLE

L'Internet gratuit et accessible à tous dans les jardins publics

Afin de développer un service public numérique dans les espaces collectifs, le Ministre Nahas puis le Ministre Sehnaoui ont pris une initiative visant à équiper l'ensemble des rares parcs et jardins publics du pays d'une connexion Internet sans-fil gratuite et illimitée.
Un protocole d'entente a été signé en 2011 entre le Ministère des Télécommunications, l'Association des Banques du Liban et le fournisseur d'accès Sodetel pour la couverture de 12 parcs. Chacune des parties a un rôle défini par le protocole : le Ministère conduit le déploiement des infrastructures, Sodetel assure le service et l'ABL assume les coûts d'installation et d'entretien du réseau. Par la suite, plusieurs mécènes - Cisco, Dataconsult, Alfa et Touch - ont rejoint le projet, permettant notamment d'obtenir des remises importantes (jusqu'à 85%) sur le prix des équipements et l'accélération du projet. Actuellement, 7 parcs et jardins publics sont déjà dotés d'une connexion WiFi et l'équipement à venir des 5 autres jardins prévus permettra de couvrir une surface totale de 82.000 m².*

Une Tarification Favorable

Outre une baisse des prix de 80%, le décret de tarification numéro 6297 adopté le 9 novembre 2011 accorde également un escompte de 20% sur les tarifs du DSL aux institutions éducatives.
De même, la connexion WiFi a été rendue gratuite de minuit à 7 heures du matin et dans les jardins publics grâce au décret 8058 adopté le 25 avril 2012.
Sur le réseau mobile, des plans spéciaux adressés à certaines catégories d'usagers, comme les étudiants, les militaires et les journalistes, contiennent entre 50% et 80% de réductions tarifaires.
Quant aux incitations fiscales, elles sont déjà prévues par la loi mais doivent passer par l'Autorité de Développement des Investissements au Liban - IDAL. Le projet d'amendement du décret organisant cette dernière prévoit des dispositions particulières pour les zones digitales.

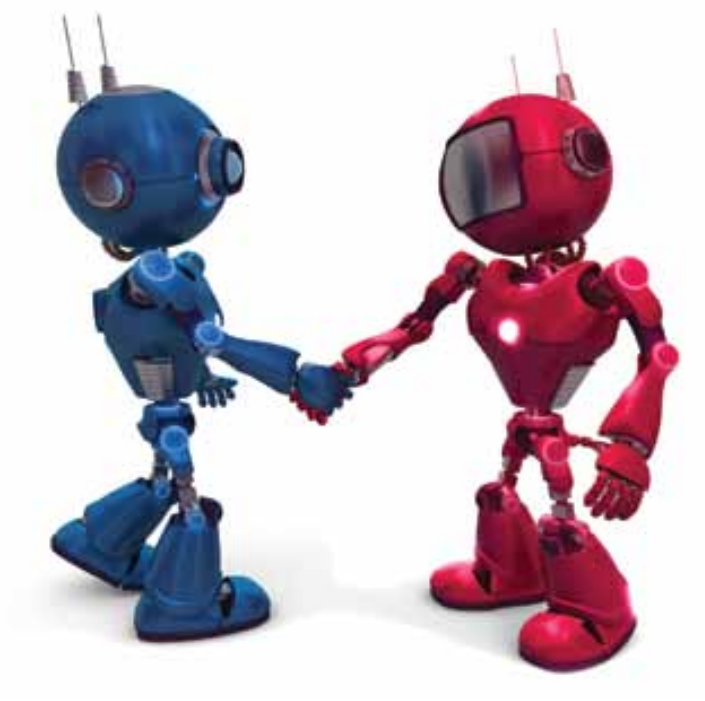
Les 2.200 m² du jardin St. Nicolas sont désormais couverts par un réseau WiFi gratuit.

**ABL: Association des Banques du Liban*

Les "packs" des opérateurs de téléphonie mobile

Lors de la reconduction des contrats de gestion des opérateurs en janvier 2012, le Ministère a demandé aux opérateurs de lui soumettre d'au moins 6 plans, devant impérativement comprendre la voix et les données, ainsi qu'être différents de ceux du concurrent. Ce système a permis de proposer des produits spécifiques pour différents types de consommateurs tout en réduisant jusqu'à 88% le prix de la facture.

03 UN ENVIRONNEMENT LÉGAL, FISCAL ET RÈGLEMENTAIRE FAVORABLE



Un Environnement Légal à Compléter

Deux projets de loi essentiels pour le développement du secteur attendent toujours leur approbation au Parlement : la loi sur la signature électronique et la loi sur les médias.

La loi sur la signature électronique est indispensable à l'essor du commerce électronique et des *data centers* au Liban. Elle traite également la gestion des noms de domaine, la protection des données personnelles et la cybercriminalité.

Le projet de loi sur les médias a été longuement travaillé par le comité parlementaire avec la participation active des équipes du Ministère des Télécommunications, de l'Autorité de Régulation et du Conseil National de l'Audiovisuel.
Plusieurs modifications essentielles ont été adoptées pour inclure la télévision numérique et les différents formats de diffusion (IPTV* - *Mobile TV*). La principale innovation était l'introduction du réseau unifié pour la diffusion numérique terrestre et l'utilisation des sites de Télé Liban.

De plus, avec la nouvelle loi, il y aura la possibilité de créer des chaînes thématiques (Sportives - Culturelles - Informations) puisque la nouvelle technologie permettra la diffusion terrestre à des dizaines de chaînes.

Ce projet de loi est actuellement en phase d'étude finale au comité parlementaire.

Baisse des prix des puces "machine to machine"

Les professionnels peuvent également bénéficier de la baisse de l'ordre de 90% du prix des puces 3G, dites "machine to machine", par rapport à celui de leur équivalent GPRS. Introduites au début de l'année 2012 par le Ministère des Télécommunications, ces puces 3G permettent la communication directe d'équipements électroniques sur le réseau de téléphonie mobile.*

**GPRS:* General Packet Radio Service
**IPTV:* Internet Protocol Television

D'autre part, la loi sur la propriété intellectuelle souffre de carences dans son application. Celle-ci est en effet essentielle au bon développement des sociétés de *B to C*. Tant le contenu que les programmes informatiques doivent être protégés contre le piratage pour que le modèle financier de ces sociétés soit viable. En 1999, la loi sur la protection de la propriété intellectuelle a été promulguée. Elle prévoit le renforcement des pouvoirs de l'Office pour la Protection de la Propriété Intellectuelle - OPPI. Or d'une part l'OPPI n'agit pas avec suffisamment de force, et d'autre part les sociétés et créateurs ne connaissent pas suffisamment la loi qui leur permet par exemple de signaler une infraction pour 100.000 L.L. seulement.

Instauration de la procédure d'activation des lignes téléphoniques prépayées

Près de 80% des clients du réseau de téléphonie mobile ont souscrit à une ligne prépayée. Or contrairement aux forfaits, ces dernières étaient activables sitôt l'achat effectué, sans procédure particulière d'identification du souscripteur. Afin de répondre au problème sécuritaire posé par cette absence, le Ministère a instauré en décembre 2012 une procédure d'activation électronique de ces lignes. Désormais, les souscripteurs doivent fournir des données personnelles (pièce d'identité et photographie prise sur les lieux) qui sont instantanément transmises par le point de vente à l'opérateur mobile concerné, afin que ce dernier puisse les vérifier avant d'activer la ligne.

Loi sur la signature électronique
EN COURS
Raison : Au Parlement

Nouvelle baisse des prix
A L'ARRÊT
Raison : A besoin d'un COM

04 FORMER DES RESSOURCES HUMAINES QUALIFIÉES

Adapter les Cursus Universitaires

Le système éducatif libanais est un des meilleurs au monde. Une étude publiée par le *World Economic Forum* classe le Liban 4ème au monde en mathématique et en sciences et 10ème toutes disciplines confondues pour l'année 2012. Il est néanmoins important d'adapter les cursus aux besoins de l'économie digitale. C'est pour cette raison que le Ministère des Télécommunications a envoyé au Ministère de l'Education un courrier énumérant les matières qu'il serait souhaitable de créer ou de renforcer tant dans le privé que dans le public. Une ONG* a été créée aux Etats-Unis par les plus grands noms de Silicon Valley comme feu Steve Jobs, Mark Zuckerberg et Bill Gates. Elle a pour but d'introduire la programmation dans les écoles. Ainsi, dans les pays développés, 2% des diplômés sont des programmeurs alors que 60% des offres d'emplois leur sont adressées.

Pour essayer de combler ce déséquilibre, 2 initiatives ont été lancées en collaboration avec le Ministère de l'Education et initiées par le Ministère des Télécommunications.

Lancement de *Open Your Tomorrow*

"Le Liban a lancé un projet innovant dans le monde éducatif" ce sont les mots utilisés par Intel dans le *Financial Times* pour décrire le projet. Les plans aujourd'hui disponibles sur le marché visent à doter les écoliers libanais de tablettes électroniques avec un contenu éducatif et un abonnement 3G de 2 ans. Le paiement se fait à tempérament et les intérêts sont subventionnés par la Banque du Liban. Dans la phase 2 du projet, il est prévu que les tablettes soient assemblées au Liban.

Les élèves de l'école publique René Moawad se sont vu remettre, en juin 2013, quelque 200 tablettes, dans le cadre du projet "Open Your Tomorrow".

Introduction du *Raspberry Pi*

Le Liban a été le premier pays du monde arabe à introduire le *Raspberry Pi* dans son système éducatif à travers le lancement d'un projet pilote avec l'école secondaire de Dhour el Choueir auquel la Fondation Mouna Bustros a offert 30 *Raspberry Pi* équipés d'écrans, de claviers, de souris et de UPS*.

*ONG: Organisation Non-Gouvernementale
*UPS: Uninterruptible Power Supply

Grand gagnant du concours "Be the Minister", Mohamad Chahrour a pu prendre la place du Ministre et assister aux réunions le temps d'un jour, en mars 2013.

"Be the Minister"

La mise en place du réseau mobile 4G comportait une phase test de 3 mois auprès de 200 utilisateurs privés, en plus des professionnels sélectionnés. Afin de choisir ces testeurs de la manière la plus transparente et équitable possible et d'encourager la diffusion de la culture numérique auprès des Libanais, le Ministère a imaginé un concours en 2 temps. Dans la première étape, l'internaute joue virtuellement le rôle du Ministre en répondant à une série de 10 questions basées sur les informations de la précédente édition du rapport d'avancement du Ministère. Puis le Ministre Sehnaoui a sélectionné parmi les 2.000 participants ayant répondu juste, 200 gagnants de "dongles" 4G. Le grand gagnant du tirage au sort, Mohamed Chahrour, a eu, lui, le privilège de s'asseoir à la place du Ministre le temps d'une journée et d'être confronté aux prises de décisions aux côtés du Ministre Sehnaoui.

"Lebanese Bloggers Reinvent The World"

Suite au succès rencontré par le concours "Be the Minister", le Ministère des Télécommunications a lancé une autre initiative à destination des jeunes du pays, et plus spécifiquement des très nombreux blogueurs qui contribuent chaque jour à diffuser leur passion pour les nouvelles technologies à travers le pays. Fin février 2013, les blogueurs libanais ont été invités à écrire un post de blog soumettant une idée d'invention illustrant à quel point l'ère numérique pouvait révolutionner nos sociétés. Un jury de professionnels a ensuite départagé ces idées, toutes plus créatives les unes que les autres, pour finalement désigner la proposition de Gino Raidy, l'un des blogueurs les plus influents de la toile libanaise. Son idée consistait à créer un centre de recherche en neurosciences au Liban, permettant notamment de détecter très tôt les potentialités de chaque habitant voire prévenir les risques de dérives criminogènes. Une utopie qui pourrait voir peut-être le jour dans un futur proche et qui, en attendant, a permis à Gino Raidy d'accompagner le Ministre Sehnaoui lors de son déplacement à Silicon Valley.

Le blogueur Gino Raidy en compagnie de Ralph Aoun, Nicolas Sehnaoui, Georges Chammas et Karim Kobeissy, au siège de Facebook à la Silicon Valley, en avril 2013.

Through "Alfa 4-life" program, we are helping children in communication needs in different parts of the country receive special care and build skills that enable them to interact in the society they live in, in order to achieve their full citizenship.

"Alfa 4-Life" is one of our ways of making a difference and a positive change in our society. It stems from our core values and commitment as a Responsible Corporate Citizen.

Since 2006, "Alfa 4-life" supports Lebanese NGOs, among them:
SOS Children's Village, SESOBEL, Father Andeweg Institute for the Deaf (FAID), Lebanese Autism Society (LAS), Acsauvel and the Lebanese School for the Blind and Deaf (LSBD).

Alfa launches on a yearly basis an SMS fundraising campaign on the short code 1004, enabling its subscribers to donate to the NGOs it supports.

yasa
www.yasa.org
touch
a new world
Managed by ZAIN
DON'T TEXT.
Whistle
&
DRIVE

05 BÂTIR UN ÉCOSYSTÈME ADAPTÉ ET DYNAMIQUE

Adressage du territoire libanais

Le 12 mars 2013, le Conseil des Ministres a approuvé le projet d'adressage qui vise à finaliser un standard pour l'attribution des adresses au Liban. Il en ressortira une carte d'adressage de tout le territoire libanais qui sera remise aux municipalités, charge à eux de nommer les rues et d'installer la signalétique. Le Ministère a développé un standard de pointe qui facilitera toutes les fonctions télématiques ainsi que les applications de navigation. Tout en contribuant au développement du secteur digital, ce projet augmentera fortement la productivité de plusieurs secteurs traditionnels. Un appel d'offre est en préparation à la direction des Postes et si tout se déroule bien, la date de livraison se situera durant le dernier trimestre de 2014.

Les Zones Digitales

Le 25 avril 2012, le Conseil des Ministres a autorisé le Ministère des Télécommunications à émettre les conditions d'obtention du statut de zone digitale, ce qui a été fait le 24 juillet 2012.

L'objectif de cette nouvelle règlementation est de créer des zones géographiques où les différents acteurs de l'économie digitale - des multinationales aux *startups* en passant par les incubateurs et les accélérateurs - peuvent se regrouper pour interagir plus efficacement grâce au *cluster effect*. Afin d'accéder au statut de zone digitale, les dossiers doivent être présentés par un binôme associant par le biais d'un MOU, un promoteur à un incubateur. La zone digitale doit offrir des prix concurrentiels et doit répondre à certains autres critères se rapportant à la superficie construite et aux délais de réalisation.

L'Etat est signataire du MOU en tant que facilitateur et s'engage à faire de son mieux pour pourvoir les zones digitales d'une infrastructure de pointe. Dès que le nouveau décret de tarification pour les grands utilisateurs sera adopté, les prix de la bande passante sur fibre optique des zones digitales seront préférentiels.

Premier projet à obtenir le statut de zone digitale, le Beirut Digital District - BDD a déjà 9.000 m^2 bâtis et occupés. Il doit atteindre les 60.000 m^2 d'ici fin 2017.

Deux autres groupes privés ont pris contact avec le Ministère pour développer des zones digitales dans leurs régions.

Stimuler le Secteur Privé afin d'Encourager la Concurrence et la Création d'Emplois

- *Mobile ISP** : Le Ministère entend ouvrir le marché de l'Internet sur mobile à la concurrence. Pour ce faire, il a créé un nouveau type de prestataires, les *Mobile Internet Service Providers*, qui sont autorisés à vendre l'accès data sur les réseaux mobiles.

D'ores et déjà, 8 *MISP* ont signé des contrats avec Alfa et Touch et depuis, les usagers ont vu les offres jumelées 3G/DSL se multiplier.

- *ISP class licence* : Afin de développer le marché, le Ministère a facilité l'obtention de la licence des *Internet Service Providers* jusqu'au point d'en faire une simple formalité. Plus de 43 *ISP* sont aujourd'hui licenciés mais le Directeur Général du Ministère fait obstruction et leur attribue les nouvelles connexions fibre au compte-gouttes.

- *Contact Centers* : Dès 2010, le Ministre Bassil avait ouvert aux *Call Centers* toutes les facilités requises pour réussir au Liban afin d'encourager cette industrie pour qu'elle contribue à résorber le chômage des jeunes libanais. C'était sans compter sur les multiples obstacles érigés délibérément par le Directeur Général du Ministère, notamment le refus de leur octroyer de la bande passante. Ainsi en 2011, sur 23 compagnies qui avaient présenté des demandes, seules 5 fonctionnaient encore faiblement.

**Mobile ISP: Mobile Internet Service Provider*

05 BÂTIR UN ÉCOSYSTÈME ADAPTÉ ET DYNAMIQUE

En 2012, le Ministre Sehnaoui change la procédure en place et crée un circuit spécial pour contourner tous les obstacles administratifs. Huit compagnies ont signé à ce jour le nouveau contrat avec le Ministère qui permet les communications entrantes et sortantes. Elles emploient actuellement 800 personnes.

Ce chiffre pourrait aisément être multiplié par 10 si le secteur des *Call Centers* n'était pas combattu par le Directeur Général du Ministère, en même temps Président Directeur Général de Ogero. Cela même alors que le Liban dispose de tous les atouts nécessaires - multilinguisme, esprit commercial, accent universel, haute technicité dans les TIC - pour être un des centres d'excellence mondiaux de ce secteur.

L'amélioration des systèmes d'assistance téléphonique des opérateurs (111)

Lors de la renégociation des contrats de gestion des réseaux de téléphonie mobile, le Ministère a demandé aux opérateurs d'améliorer la qualité de service de leur système d'assistance téléphonique aux consommateurs. L'amélioration du taux de pénétration s'était en effet traduite par des problèmes d'engorgements de ces services qui permettent aux abonnés de régler des problèmes rencontrés, de s'informer sur les offres ou de changer de forfait. Les opérateurs ont donc pris les mesures nécessaires pour s'aligner aux normes internationales. Ainsi désormais, 95% des appels à ces numéros d'assistance aboutissent à une mise en relation avec un technicien. Un système de procédure automatique par messagerie vocale reste disponible pour ceux qui n'estiment pas nécessaire de s'adresser à un technicien.

Par ailleurs, en novembre 2013, l'opérateur Touch a inauguré ses nouveaux locaux au BDD, et a instauré un service d'assistance téléphonique continu, 24h/24 tous les jours de la semaine.

MISP
RÉALISÉ
Février 2013

ISP Class Licence
SIGNÉ
Janvier 2012
Blocage DG du Ministère

Call Centers
RÉALISÉ
Nouveau contrat adopté en mars 2012

Financement des *startups*
RÉALISÉ
Août 2013

Geek Express

Installé depuis fin 2012 dans l'immeuble BDD 1082, Geek Express est un espace dédié à la haute technologie et à la création "Do it yourself". Conçu par Tarek Dajani, ce "concept store" nouvelle génération propose à ses clients d'innombrables activités ludiques comme par exemple apprendre des rudiments de cryptographie, la programmation sur Arduino (un outil de programmation miniature) ou faire ses premiers pas en robotique. Les visiteurs peuvent aussi acheter des objets électroniques ou vintage dans les magasins de l'espace ou siroter un café pour profiter de l'effervescence ambiante. Au-delà de sa dimension ludique, l'espace propose également aux artistes ou concepteurs en herbes d'essayer de tester leurs idées ou concevoir leurs premiers prototypes à l'aide d'une multitude d'outils sophistiqués dont une imprimante 3D.

Installé au cœur du BDD, l'espace Geek Express s'est imposé comme un lieu incontournable pour les mordus de technologie et de culture geek.

Réaliser les Investissements

Le financement des infrastructures de base est assuré par le Ministère directement ou à travers les opérateurs mobiles. Ainsi, depuis la prise en charge des Ministres du Bloc de la Réforme et du Changement, le secteur est sorti de sa léthargie et les investissements ont renoué avec la norme internationale qui se situe autour de 15% des revenus.

Un comité créé *ad-hoc* par le Ministre et regroupant plusieurs acteurs importants du secteur a travaillé sans relâche avec le gouverneur de la BDL pour consolider l'économie digitale naissante et pour renforcer son écosystème.

Le formidable appui de la BDL est venu par le biais de la circulaire 331 qui assure 400 millions de dollars aux secteurs de l'économie digitale et de l'économie de la connaissance. La circulaire encourage les banques à prendre des participations dans les *startups* à hauteur de 3% de leurs fonds propres. Elles reçoivent en échange une subvention de taux qui élimine 70% du risque afférent.

05 BÂTIR UN ÉCOSYSTÈME ADAPTÉ ET DYNAMIQUE

seeqnce

Une "success story" libanaise : Seeqnce, premier accélérateur du Liban

Le parcours de Seeqnce est à maints égards emblématique de la capacité d'innovation toujours renouvelée que recèle le pays. Premier accélérateur de "startup" du Liban, la pépinière créée en 2010 par Samer Karam a considérablement œuvré à développer la culture numérique au sein de la communauté entrepreneuriale du Liban. Les 8 "startups" qui ont intégré le programme et ses espaces de travail communautaire ont notamment pu profiter des conseils avisés d'experts et investisseurs potentiels. Résultat : 3 d'entre elles ont bénéficié de capitalisations externes, soit un taux de réussite de 35% assez remarquable pour un secteur à haut risque. Après avoir clôturé son programme au printemps, Seeqnce se prépare désormais à un nouveau défi de taille : pour démultiplier son champ d'action, l'accélérateur quitte ses locaux de Hamra pour rayonner virtuellement sur le web. Rebaptisé Alice, ce nouveau programme a débuté en automne 2013.

BEIRUT CREATIVE CLUSTER

Le "Beirut Creative Cluster"

Fédérer les énergies créatives pour participer à l'essor de la production multimédia du pays, tel est l'objectif ambitieux qui a présidé au lancement du "Beirut Creative Cluster", fin 2012. Fondé par Berytech et 24 autres acteurs de la scène entrepreneuriale et artistique libanaise, cet espace de partage entre des entreprises concurrentes de plusieurs secteurs, des talents issus du monde de la culture et des investisseurs, vise à abolir les barrières traditionnelles en stimulant la compétition par la collaboration dans certains domaines. C'est le principe du "cluster effect" qui fait notamment florès dans la production de produits et services de haute technologie à travers le monde. Le BCC organise régulièrement plusieurs ateliers de travaux pratiques autour de thématiques telles que la culture des NTIC, la production cinématographique ou le design ; et aspire à être un fer de lance dans la représentation du Liban au sein des grands évènements culturels et multimédia étrangers.

La saga Berytech : du premier pôle technologique du Moyen-Orient au fonds d'investissement pour les "startups" libanaises

Dans sa politique de soutien à l'écosystème entrepreneurial libanais, le Ministère des Télécommunications peut s'appuyer sur les nombreuses initiatives privées que compte le pays en la matière. Premier pôle technologique privé du Moyen-Orient, Berytech est sans doute l'une des plus emblématiques.

Fondée en 2001 par l'Université Saint-Joseph à côté de son campus de Mar Roukos, Berytech a été créée dans le but de participer à la revitalisation économique du Liban en mettant en place un environnement idoine à l'innovation et au développement d'activités à fort potentiel en termes de ressources humaines et de valeur ajoutée, en particulier dans les domaines des nouvelles technologies et de la santé. Premier centre arabe à obtenir l'accréditation BIC "Business Innovation Center" de la Commission européenne, Berytech a développé toute une gamme de services - du soutien logistique et/ou juridique à l'incubation proprement dite, en passant par l'organisation de plusieurs compétitions annuelles - pour permettre aux "startups" libanaises de se développer plus rapidement et à moindre coût. La formule a connu un tel succès que Berytech a ouvert 2 autres centres d'incubation, sur la route de Damas en 2007 et au sein du Beirut Digital District en 2013.

Depuis 2001, Berytech a hébergé plus de 150 sociétés et apporté son soutien à plusieurs milliers d'entrepreneurs à travers le pays.
En parallèle de cette activité de soutien logistique aux entrepreneurs, Maroun Chammas, le dirigeant actuel de Berytech, a eu l'idée de lancer en 2008 un fonds d'investissement spécifiquement destiné à répondre au besoin croissant de financements des "startups" technologiques. Clôturé en 2013, le "Berytech fund" dispose désormais de 16 entreprises très prometteuses (Dermandar, Instabeat, BSynchro, Edulab, ElementN, Payplug, ProBueno, Completure, Wext, Yalla Play, Activeidentity, Wixel Studios, Domcontrols, Cardio Diagnostics, Cook and Eat et Mistile), pour un montant total d'environ 6 millions de dollars. Les investissements réalisés dans chacune des compagnies varient de 30.000 à 1.200.000 dollars en fonction de leurs besoins financiers, de leur plan de développement et de leur cible commerciale. Fort de ce succès, Berytech se prépare à lancer un deuxième fonds d'investissement en 2014. Plus large dans ses objectifs, il devrait pouvoir soutenir tout projet à fort potentiel en capital humain dans les domaines des TIC mais aussi du design, de la santé ou du développement durable.

05 BÂTIR UN ÉCOSYSTÈME ADAPTÉ ET DYNAMIQUE

Digitalisation

La digitalisation des informations est importante pour le développement de l'économie en général et de l'économie digitale en particulier.
Elle permet à un grand nombre de compagnies d'offrir de nouveaux services grâce aux nouvelles données disponibles sous forme digitale.
Par digitalisation, on entend généralement les stocks d'informations passées (chiffres, papiers, images et vidéos).
Cela va des certificats de baptême des églises, aux registres de cadastres, en passant par les archives de Télé Liban.
Il s'agit aussi d'automatiser les procédures et formalités commerciales et administratives. Ainsi le *e-goverment,* programme ambitieux et de longue haleine, a posé sa première pierre avec l'ouverture du portail électronique gouvernemental conduit par le Ministère de la Réforme Administrative en collaboration avec le Ministère des Télécommunications.

Voice Over IP

La Voix sur IP est impossible à interdire. Plusieurs pays se sont cassé les dents à essayer, et seuls quelques pays, animés par une volonté de censure et d'écoute, essaient encore. Il est pourtant important de déréglementer la VOIP parce qu'elle occasionne une perte de revenus annuelle estimée en 2012 à 100 millions de dollars. Un nouveau règlement l'autorisant permettrait de récupérer une partie de ces revenus et d'arrêter l'hémorragie.

Une règle provenant des mandats précédents permet l'usage du VOIP uniquement pour l'usage personnel et l'interdit pour les usages commerciaux. Les équipes du Ministère travaillent actuellement sur une formule qui consisterait à autoriser les opérateurs privés à vendre ce service à condition de partager les revenus avec l'Etat.

Centre d'Excellence *Mobile Internet Hub*

Le 31 juillet 2013, le conseil d'administration de la Banque Mondiale a approuvé une ligne de 6,4 millions de dollars de prêts bonifiés assignée au projet *Mobile Internet Ecosystem Project*. Cet accord est le fruit de 2 ans de travail et de négociations entre les équipes de la Banque Mondiale et des Ministères des Télécommunications et des Finances libanais. Le projet sera cofinancé à même hauteur par le Ministère des Télécommunications.

Initié par le Ministère des Télécommunications, ce projet a pour objectif de créer au Liban un centre d'excellence pour les communications mobiles. Au programme des *hackathons* qui permettront, entre autres, d'identifier les talents et les entrepreneurs prometteurs et des *living labs* ou centres de recherche qui aideront à créer des outils et applications visant à améliorer la compétitivité du Liban digital à l'échelle internationale.

Les bénéficiaires du projet comprendront des éditeurs de logiciels, des étudiants et des jeunes diplômés de l'enseignement supérieur, des universités, des cités numériques, des pépinières d'entreprise et des entreprises travaillant dans les TIC.

Mi-Hub **et son premier centre de recherche seront hébergés au sein du Beirut Digital District.**
Le démarrage du projet n'attend plus que la ratification du protocole de prêt de la Banque Mondiale par le Conseil des Ministres et par le Parlement libanais.

Promouvoir de Nouveaux Services Innovants

- **La création de plateformes locales pour les applications mobiles figurait comme l'un des objectifs principaux fixés par le Ministère aux opérateurs. Elles sont prêtes à être lancées bientôt et sont d'ores et déjà fonctionnelles dans leur forme *beta* avec près de 70 applications déjà en ligne. Ces plateformes donnent un accès privilégié aux entreprises et créateurs libanais à près de 4 millions de clients.**

- **Le Liban s'est également distingué lorsque Touch a développé un mode de paiement intégré à l'application - *In App Payment*. Cette première dans le monde arabe a été réalisée avec l'application libanaise Anghami qui connaît de son côté un grand succès dans le monde arabe.**

- **En parallèle, plusieurs offres de *Mobile Payment* sont sur le point d'être lancées sur le marché.**

- **Enfin, l'offre de services *Triple Play* doit être lancée au cours de cette année. Elle permettra l'utilisation de la ligne mobile dans tout le domicile sur des appareils fixes, la IPTV sur les téléviseurs et l'accès Internet à haut débit via la 4G. Les premiers tests sur les nouveaux boîtiers ont été réalisés et sont très concluants. Elle aurait pu être assortie de services liés à la téléphonie fixe ; malheureusement, le refus de coopérations et l'obstruction exercée par le Directeur Général en charge de ce réseau rend la chose impossible.**

- **Autre nouveau service envisagé, la VDSL*. Elle permet d'augmenter les vitesses du DSL aux clients vivant en deçà d'un kilomètre de la centrale jusqu'à atteindre les 100 Mbps. Pour être lancé, ce service a malheureusement besoin non seulement de la coopération du Directeur Général et de Ogero, mais également d'un amendement du décret de tarification, donc d'un Conseil des Ministres fonctionnel.**

Touch lance un service de paiement intégré avec Anghami

L'opérateur Touch et l'entreprise spécialisée dans la musique en ligne Anghami se sont associés pour lancer, en juin dernier, le premier système de "In App Payment" au Liban et un des premiers de la région. Ce système permet aux usagers de l'application de téléchargement de musique de payer ses services à partir de leur facture mensuelle ou de leur compte prépayé plutôt que par carte de crédit. Disponible pour les smartphones, ce système gagnant-gagnant vise à faciliter la vie des usagers tout en ouvrant de nouveaux débouchés à la "startup" musicale. Il préfigure également le développement à venir de systèmes de paiement sur téléphones mobiles.

*VDSL: *Very High Bitrate Digital Subscriber Line*

05 BÂTIR UN ÉCOSYSTÈME ADAPTÉ ET DYNAMIQUE

Une médaille d'honneur

Le Liban est le pays qui a connu la plus forte progression mondiale en termes de développement des TIC en 2012. Preuve que la politique du Ministère des Télécommunications pour transformer le pays en un pôle digital régional est sur la bonne voie, les investissements considérables réalisés en 2012 ont été primés par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT). Dans son rapport "Mesurer la Société de l'Information", l'agence des Nations-Unies a comparé les performances annuelles de ses 157 Etats-membres en termes de développement des technologies et les a mesurées à travers son indice de développement des TIC (IDI). Elle a attribué un IDI de 5,37 au Liban, ce qui classe le pays au 52ème rang mondial et au 5ème rang arabe.

Table 2.12: The top five economies in each region and their ranking in the global IDI, 2012

Regional IDI rank	*Europe*	*Global IDI rank*	*Asia & Pacific*	*Global IDI rank*	*The Americas*	*Global IDI rank*	*Arab States*	*Global IDI rank*	*CIS*	*Global IDI rank*	*Africa*	*Global IDI rank*
1	Sweden	2	Korea (Rep.)	1	United States	17	Qatar	31	Russian Federation	40	Seychelles	64
2	Iceland	3	Hong Kong, China	10	Canada	20	United Arab Emirates	33	Belarus	41	Mauritius	72
3	Denmark	4	Australia	11	Barbados	29	Bahrain	39	Kazakhstan	48	South Africa	84
4	Finland	5	Japan	12	Uruguay	47	Saudi Arabia	50	Azerbaijan	61	Cape Verde	96
5	Norway	6	Macao, China	14	Antigua & Barbuda	49	**Lebanon**	**52**	Moldova	65	Botswana	108

Source: ITU

Cette performance permet au pays du Cèdre de se situer bien au-delà de la moyenne internationale (établie à 4,35). Cela traduit surtout la plus forte progression annuelle de l'IDI constatée au niveau mondial (+0,75 points) et la deuxième plus forte amélioration en termes de classement, derrière les Emirats Arabes Unis, en gagnant 9 places par rapport à 2011.

Table 2.3: Most dynamic countries - changes between IDI 2011 and 2012

Change in IDI ranking		
IDI rank 2012	Country	IDI rank change
33	United Arab Emirates	12
52	**Lebanon**	**9**
29	Barbados	7
64	Seychelles	6
41	Belarus	5
60	Costa Rica	5
85	Mongolia	5
132	Zambia	5
11/135	Australia/Bangladesh	4*
54/115	Oman/Zimbabwe	4*

Change in IDI value (absolute)		
IDI rank 2012	Country	IDI value change
52	**Lebanon**	**0.75**
33	United Arab Emirates	0.73
29	Barbados	0.65
54	Oman	0.56
60	Costa Rica	0.56
41	Belarus	0.55
22	Estonia	0.54
39	Bahrain	0.51
26	Israel	0.41
62	Brazil	0.41

*Note: *Australia, Bangladesh, Oman and Zimbabwe all went up four places in the IDI rankings between 2011 and 2012*
Source: ITU

Le Liban avait déjà été distingué par le rapport précédent qui avait placé le pays dans le top 10 mondial des plus fortes améliorations de l'indice. Il avait notamment souligné les importants progrès réalisés par le pays en termes d'infrastructure durant l'année 2011. L'UIT est encore plus élogieuse cette année et relève que : " Tandis que le sous-indice mesurant l'accès aux TIC a continué de s'améliorer, le Liban a été capable de traduire ces progrès infrastructurels en une utilisation plus intense des services " . Le rapport appuie notamment ce constat sur l'amélioration sensible des taux de pénétration sur les réseaux Internet fixes - de 5% à 12% - et mobiles - de 11% à 26% - observés entre les 2 exercices. Il souligne également le caractère décisif de certains investissements, tels que l'amélioration de la connectivité internationale du pays ou l'introduction de la 3G, dans l'obtention de ces résultats.

Le Ministre Sehnaoui avec le Secrétaire Général de l'UIT, Dr. Hamadoun Touré, lors de sa visite au Liban en décembre 2013.

Le Ministre Sehnaoui et Chris Hasbani au sommet de l'UIT, en novembre dernier à Bangkok. Ce jeune libanais a remporté le voyage en gagnant un concours organisé par le Ministère sur Internet à partir d'un questionnaire sur le rapport de l'UIT.

05 BÂTIR UN ÉCOSYSTÈME ADAPTÉ ET DYNAMIQUE

"Success stories" libanaises : de plus en plus de "startups" libanaises accèdent à une reconnaissance internationale

L'émergence d'un pôle numérique régional au Liban passe naturellement par le formidable vivier de créativité et d'innovation que constituent les jeunes entrepreneurs libanais. Certains ont déjà profité de l'amélioration des infrastructures et de l'écosystème libanais pour mettre au point des produits et des services TIC qui connaissent un succès international grandissant.

Parmi ces "success stories" qui prouvent chaque jour la capacité du pays à exporter un savoir-faire à haute valeur ajoutée, on retrouve notamment :

➤ ***Anghami :*** *Fondée en 2012 par 2 entrepreneurs libanais, Elie Habib et Eddy Maroun, Anghami est la plus grande plateforme de diffusion de musique en ligne du Moyen-Orient. Inspirée des célèbres plateformes Deezer et Spotify, Anghami offre à ses utilisateurs la possibilité de télécharger leur musique, parmi plusieurs millions de titres, directement sur leurs smartphones à travers une application dédiée.*

Un produit qui a notamment permis à Elie Habib et Eddy Maroun d'être récemment sélectionnés par le réseau mondial de mentoring Endeavor qui supporte plus de 500 sociétés à fort potentiel à travers le monde.

➤ ***Dermandar :*** *Lancée en janvier 2010 par 2 jeunes libanais, Élie Grégoire Khoury et Élias Fadel Khoury, Dermandar Panorama est une application qui permet de prendre des photos panoramiques sur smartphones. L'application a séduit plusieurs millions d'utilisateurs à travers le monde et a longtemps figuré en tête de classement dans tous les pays où elle est commercialisée. Un succès qui a valu à Dermandar Panorama d'être désignée comme la meilleure du monde dans la catégorie divertissement par le World Summit Award-Mobile 2013 à Abu Dhabi.*

➤ ***Instabeat :*** *Passionnée de natation, Hind Hobeika a un jour eu l'idée de créer un produit permettant aux nageurs de mesurer leurs performances en temps réel. Son premier prototype la propulse à la finale de l'émission qatarienne de téléréalité "Stars of Science 2010" et fascine les téléspectateurs et investisseurs de la région.*

Non contente de ce succès, la jeune entrepreneure décide ensuite de récolter des fonds supplémentaires pour la commercialisation à grande échelle de son produit en faisant appel au "crowdfunding" au printemps 2013. En 2 mois, Instabeat parvient à récolter plus de 72.000 dollars, plus du double de l'objectif initial, sur le site Indiegogo. Un succès qui a permis d'accroître considérablement la notoriété de cette invention révolutionnaire auprès des médias et des nageurs du monde entier.

➤ ***Pou :*** *Lancée en 2012 sur les plateformes Apple et Androïd par le jeune libanais Paul Salameh, Pou est une application qui propose d'adopter un petit extraterrestre du même nom et de s'occuper de lui quotidiennement. Un concept à même de séduire tous les nostalgiques du Tamagotchi et qui fait chaque jour de nouveaux adeptes de par le monde. Depuis son lancement, l'application a longtemps trusté le podium des téléchargements des 90 pays où elle est commercialisée. Fort de ce succès, Paul Salameh envisage de commercialiser toute une gamme de produits dérivés à travers le monde.*

➤ ***Zoomaal :*** *Fondée en juillet dernier par le Libanais Abdallah Absi, Zoomaal est la dernière-née parmis les plateformes régionales de "crowdfunding", le système de financement participatif qui séduit de plus en plus les artistes et entrepreneurs du monde entier. Le principe est simple : le promoteur d'un projet peut solliciter des fonds dans un délai imparti auprès de la communauté des internautes en échange de récompenses diverses. Si le montant réclamé est réuni au terme du délai imparti, le projet est financé, sinon les donateurs récupèrent leurs mises. Soutenu par 4 investisseurs de la région, Zoomaal présente plusieurs nouveaux projets arabes tous les mois et a notamment permis au groupe de musique libanais Mashrou Leila de réunir les 67.000 dollars nécessaires pour produire son troisième album.*

A côté de cette liste non-exhaustive, toute une série de "startups" libanaises sont déjà dans les "startings blocks" pour se lancer à la conquête de la région ou du monde : de la solution de marketing Sociatag, au site événementiel Presella, en passant par E-Tobb (assistance médicale), et3arraf (site de rencontre) ou Game Cooks (jeux), les jeunes pousses libanaises n'ont pas fini de faire parler d'elles...

Liban 2012 - 2013

Taux de pénétration du mobile Internet **50%**

Taux de pénétration des smartphones **59%**

Contribution des TIC au PIB **9%**

Contribution au Trésor **15%**
2ème plus haut après la TVA

Top 3 des marchés CR les plus actifs dans le monde arabe depuis 2010

Plus grand fonds souverain spécifique aux startups dans le monde arabe

10ème sur **144** pays en matière de qualité du système éducatif

4ème sur **144** pays en matière de qualité de l'enseignement des mathématiques et des sciences

Numéro 1 mondial en matière du nombre d'ingénieurs selon le nombre d'employés (380 /10.000)

Le salaire moyen des ingénieurs en logiciel **40%** de moins que les pays du CCG

Leader du marché régional en matière de production de clips musicaux et de pubs télévisées

La moitié des impressions diffusées au Moyen-Orient sont produites au Liban

Alfa choisit de faire la différence à travers son programme "Alfa 4-Life". Quand la RSE devient une priorité au sein de la stratégie d'entreprise.

Depuis 7 ans déjà, Alfa, gérée par Orascom Telecom, poursuit sa mission en tant qu'entreprise leader dans la responsabilité sociale des entreprises (RSE). Alfa a été parmi les premières entreprises au Liban à initier un programme RSE en 2006, "Alfa 4-Life". Dès lors, c'est à travers "Alfa 4-Life" que nous apportons un soutien continu aux enfants souffrant de déficiences dans leurs capacités de communication, en les aidant à surmonter leur handicap grâce à l'art-thérapie et le lobbying que nous entreprenons auprès des décideurs.

Le programme "Alfa 4-Life" nous permet de prouver que les personnes souffrant d'un handicap physique ou mental peuvent devenir des membres productifs et créatifs au sein de la société. De nombreuses initiatives d'art-thérapie sont devenues aujourd'hui de véritables réussites et ont jeté la lumière sur l'importance de soutenir les ONGs par les secteurs public et privé et de promouvoir leurs causes auprès des médias et du grand public. Alfa tient à engager ses abonnés dans son programme à travers les campagnes de levées de fonds via le numéro court 1004, au profit des ONGs soutenues par "Alfa 4-Life".

Parmi les ONGs soutenues par "Alfa 4-Life" au Liban : SOS Children's Villages, Lebanese Autism Society (LAS), Sesobel, Acsauvel et Lebanese School for Blind and Deaf (LSBD).

Alfa s'est vu décerner plusieurs prix pour son programme "Alfa 4-Life" :

- *2013 : Prix du "Meilleur programme RSE" au Telecom Review Summit.*
- *2013 : Prix du "Meilleur programme RSE au Liban" par le magazine London's New Economy.*
- *2012 : "Prix d'Or d'Excellence pan-arabe pour la RSE" par l'Organisation Arabe pour la RSE.*

"Alfa 4-Life" révèle le talent de l'artiste autiste Ali Tlais.

Depuis 2011, Alfa soutient Ali Tlais, un jeune artiste autiste de la Société libanaise pour l'autisme (LAS) devenu aujourd'hui grâce à "Alfa 4-Life" un célèbre artiste qui expose et vend ses toiles. Alfa a très vite remarqué le talent exceptionnel de Ali en 2011 et a mis à sa disposition un artiste professionnel afin de l'encadrer, l'entraîner et le former. Après 2011 et 2012, Alfa a organisé en 2013 deux expositions à l'intention de Ali "La Forêt enchantée de l'autisme" et" Promenade dans un verger". Les 2 expositions étaient couronnées de succès. Le talent de Ali a très souvent été souligné par les médias.

"Alfa 4-Life" et les jeunes d'Acsauvel lancent l'initiative EcoAct pour l'environnement.

En octobre 2013, et dans le cadre du programme RSE "Alfa 4-Life", l'initiative EcoAct pour l'environnement a été lancée pour les jeunes d'Acsauvel lors d'une conférence de presse au Ministère de l'Environnement. La première initiative de EcoAct se traduit par la fabrication de sacs écologiques et biodégradables vendus en grandes surfaces. Tous les profits seront versés à Acsauvel.

Les élèves de FAID font preuve d'une exceptionnelle détermination lorsqu'il s'agit de leur intégration sociale.

En décembre 2013, Alfa lance une initiative pour soutenir l'intégration des personnes ayant des besoins spéciaux en milieu professionnel. Cette initiative coïncidait avec la Journée internationale des personnes handicapées. Un déjeuner exceptionnel fut préparé et servi par les élèves de l'association du Père Andeweg pour les malentendants (FAID). Cette initiative fait partie de l'engagement d'Alfa pour venir en aide aux personnes ayant des besoins spéciaux et les aider à réaliser leur intégration sociale en les faisant participer à des activités sociales et intervenir en milieu professionnel. Les élèves de FAID ont déployé tous leurs efforts et ont fait preuve de facultés exceptionnelles dans le secteur de l'hôtellerie.

05 BÂTIR UN ÉCOSYSTÈME ADAPTÉ ET DYNAMIQUE

Les dysfonctionnements du système

Le Directeur Général du Ministère des Télécommunications pour l'entretien et l'exploitation Abdel Menhem Youssef occupe en même temps les postes de Président et de Directeur Général de Ogero en flagrante violation de la loi qui interdit à tout fonctionnaire d'avoir 2 postes ou d'encaisser 2 salaires. Qui plus est, il se contrôle lui-même et correspond avec lui-même. Deux rapports, l'un de la Cour des Comptes 112/175 daté du 20 août 2008 et l'autre du Conseil de l'Inspection Centrale 19/2012 daté du 7 février 2012, condamnent ce cumul et demandent sa cessation immédiate.

Plus flagrante encore la déclaration ministérielle qui prévoyait que "le gouvernement œuvrera à établir des règles claires pour maîtriser les procédures de fonctionnement entre le Ministère et Ogero de manière à ce qu'ils fonctionnent comme un seul corps" est restée lettre morte. Pourtant, la Constitution actuelle issue de l'accord de Taef, dans son article 66, prévoit clairement que "les Ministres ont la direction des services de l'Etat qui relèvent de leurs départements respectifs. Ils assurent chacun en ce qui le concerne, l'application des lois et des règlements".

Malheureusement, malgré 7 actions en justice devant la cour pénale, 23 plaintes auprès de l'Inspection Centrale, 8 actions déférées au parquet de la Cour des Comptes et 3 renvois disciplinaires, le Conseil de l'Inspection Centrale n'a toujours pas déféré le cas devant le Conseil Disciplinaire qui est habilité à le démettre. En attendant, ce sont les citoyens et l'économie digitale qui payent le prix de ces dysfonctionnements.

Télévision Numérique Terrestre

Le Liban s'est engagé en signant la convention de Genève en 2006 à passer à la TNT d'ici 2015. La TNT est l'une des dernières grandes révolutions du monde de l'audiovisuel. Elle permet à l'utilisateur de bénéficier d'une meilleure qualité d'image et de recevoir de la haute définition sur son téléviseur. Les fréquences font l'objet d'une régulation à l'échelle mondiale par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), afin d'éviter les interférences entre pays.*

Aujourd'hui, chaque chaîne de télévision libanaise qui émet sur les ondes terrestres analogiques possède son propre réseau, composé d'antennes et d'émetteurs, et a à sa disposition 4 fréquences lui permettant de remplir une obligation légale de couverture totale du territoire. Le passage au numérique, en compressant les données, réduit le nombre de fréquences nécessaires à la transmission : une seule fréquence peut alors transmettre les programmes de plusieurs chaînes.

Un des intérêts majeurs du passage à la TNT est de libérer des fréquences qui seront utilisées pour d'autres services, notamment les services de téléphonie mobile.

Il sera également possible d'avoir un seul réseau de diffusion, ce qui réduira énormément les coûts de fonctionnement des différentes chaînes libanaises.

Suite à l'approbation du projet par le Conseil des Ministres le 14 novembre 2012, les Ministres des Télécommunications et de l'Information ont formé le 10 mai 2013 un comité spécial chargé de veiller à son exécution.

Plusieurs étapes ont déjà été franchies, notamment la coordination avec l'UIT pour l'attribution des fréquences au Liban.

Un appel aux sociétés intéressées à participer au projet a été lancé dans différents médias. Seize sociétés étrangères et libanaises ont répondu positivement et ont présenté leurs différentes solutions techniques.

Un projet pilote de la Télévision Numérique, sera déployé, d'ici fin janvier 2014, en majeure partie, sur les sites de transmission de Télé Liban et desservira la région du Grand Beyrouth, une partie du Mont Liban ainsi que les grandes villes telles que Saida et Tripoli et leurs environs. Suite à quoi un appel d'offre sera lancé pour le projet final qui devrait être achevé avant le 17 juin 2015, selon la résolution de L'Union Internationale des Télécommunications.

**TNT:* Télévision Numérique Terrestre*

05 BÂTIR UN ÉCOSYSTÈME ADAPTÉ ET DYNAMIQUE

La télévision mobile disponible chez Touch

Les abonnés de l'opérateur Touch peuvent bénéficier, depuis le mois d'août 2013, d'un nouveau service payant sur leur ligne 3G : la télévision mobile. Commercialisé à partir de 12 dollars par mois, ce nouveau service permet de visionner les programmes des chaînes nationales et/ou internationales sur son smartphone ou sa tablette numérique à travers le téléchargement d'une application dédiée où la connexion sur le site Internet de l'opérateur. La plateforme de TV mobile dispose également d'un bouquet de vidéos à la demande.

Mobile TV
TOUCH : RÉALISÉ
Août 2013
ALFA : EN COURS

touch
a new world
Managed by zain

Le Ministre et son équipe devant le Ministère des Télécommunications en avril 2013.

06 DIVERS

Municipalités

La loi de 379, article 55, adoptée le 14 décembre 2001 prévoit que le Ministère des Télécommunications doit retenir 10% des factures téléphoniques au profit des municipalités. Il doit reverser à chaque municipalité la part équivalente aux communications effectuées par des abonnés se trouvant dans leurs périmètres respectifs.

C'est ce qui est effectué tous les 3 mois pour les factures du téléphone fixe depuis 2012. Mais comme il est difficile, voire impossible, de savoir où se trouvent les abonnés du téléphone mobile, les administrations précédentes avaient pris l'habitude de transférer ces taxes au Ministère des Finances sans les mettre à l'actif des municipalités et sans reconnaître à celles-ci une créance en contrepartie et ce en violation totale de la loi et des droits des municipalités.

Il faudra attendre les Ministres du Bloc de la Réforme et du Changement (Bassil, Nahas puis Sehnaoui) pour que les droits des municipalités soient reconnus et qui plus est pour que leurs comptes auprès du Ministère des Télécommunications soient crédités de leurs droits cumulés depuis 1995 à juillet 2013, soit un total de 1,290 milliards de dollars.

Mais pour que l'argent soit transféré vers leurs comptes individuels à la Banque Centrale, il fallait encore que le Conseil des Ministres valide la grille de distribution.

Après de longues tractations et grâce aux efforts continus du Bloc de la Réforme et du Changement, le Conseil des Ministres a enfin adopté la clé de répartition suivante : 80% selon les inscriptions au registre d'état civil et 20% selon le lieu d'habitation. Aujourd'hui, la distribution est en attente de la signature d'un décret par les 3 Ministres concernés - Intérieur, Finances et Télécommunications - et par le Président de la République et le Premier Ministre.

La Municipalité de Beyrouth.

Avancées sociales

➤ ***Employés du secteur mobile :*** *Après plusieurs années de revendication et après 6 mois de négociations intensives, le syndicat des employés des opérateurs de téléphonie mobile signe avec la direction de Alfa et de Touch une convention collective.*
Cet accord a reçu la bénédiction du Ministre Sehnaoui qui s'est personnellement impliqué pour rapprocher les points de vue et pour résoudre les points en suspens. Plusieurs bénéfices ont été confirmés ou introduits par cet accord, à titre d'exemple :
La convention prévoit entre autres, une grille salariale transparente, une assurance de première classe à tous les employés, la création d'une caisse mutuelle de retraite, un congé maternité de 90 jours et une généralisation de l'horaire d'été.

➤ ***Employés de Ogero :*** *Le 10 août 2012, le Ministre a accordé aux employés de Ogero 2 échelons supplémentaires pour améliorer leur pouvoir d'achat.*

➤ ***Fonctionnaires au Ministère :*** *De même, le 11 mars 2013, et afin de diminuer l'écart existant entre les employés de Ogero et leurs collègues du Ministère, il a également corrigé l'échelle de rémunération complémentaire attribuée aux fonctionnaires et payée par Ogero. Cependant, le Président de Ogero a refusé de l'appliquer.*

Le Ministre Sehnaoui lors du dîner annuel du syndicat des employés des opérateurs de téléphonie mobile, en mars 2013.

06 DIVERS

Haïfa Wehbé s'engage avec le Ministère pour la sécurité routière

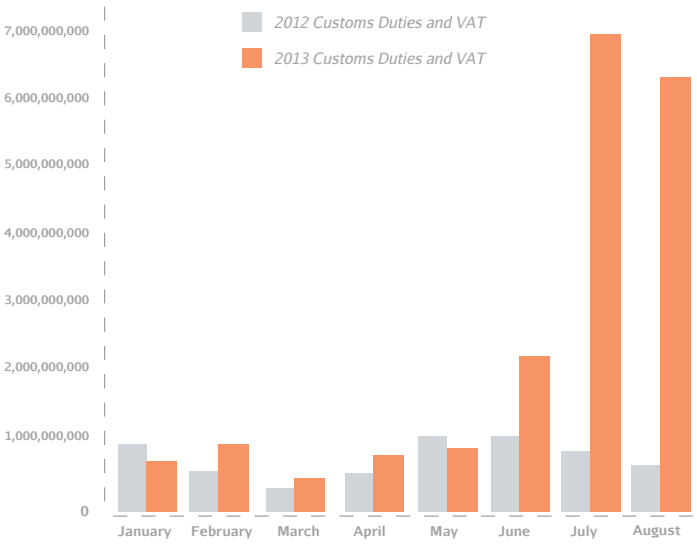
Le Ministre Sehnaoui a annoncé, en octobre 2013, la désignation de la célèbre artiste libanaise Haïfa Wehbé comme ambassadrice des Télécommunications pour les affaires humanitaires. Grâce à son immense popularité et son succès international, la chanteuse libanaise sera sans conteste un atout de poids pour incarner le rôle social du Ministère. Haïfa Wehbé sera en particulier chargée de sensibiliser la jeunesse aux dangers de l'utilisation du téléphone portable au volant.

En 2012, les accidents de la route ont provoqué 900 décès et près de 18.000 blessés. L'utilisation du téléphone portable, et en particulier la consultation ou l'envoi de SMS, figurent parmi les causes premières, avec la vitesse, de ces accidents. Pour alerter le public sur ces risques et contribuer à diminuer le nombre de morts sur les routes, le Ministère et l'Autorité de Régulation des Télécommunications (TRA) ont lancé conjointement une campagne qui se déroulera jusqu'à la fin de l'année 2014 sur plusieurs médias et réseaux sociaux. Cette initiative s'inscrit dans le cadre du projet international, "Une décennie d'action pour la sécurité routière 2011-2020", qui vise à sauver les vies d'environ 5 millions de personnes à travers le monde.

Le Ministre Sehnaoui et Haïfa Wehbé, nouvelle ambassadrice des Télécommunications pour les affaires humanitaires, au Crowne Plaza en octobre 2013.

Lutte contre la contrebande

Afin de financer l'augmentation pour cherté de vie et l'échelle des salaires de l'administration publique, dans la décision 5, datée 21 mars 2013, le Conseil des Ministres décide une série de mesures visant à augmenter les revenus du Trésor. L'une d'entre elles concerne l'importation des téléphones mobiles dont la perte de revenus douaniers annuels est estimée à 40 millions de dollars. Pour arrêter la contrebande, seuls les téléphones mobiles qui auront payé la douane seront autorisés à fonctionner sur le réseau libanais. Une fois les développements techniques réalisés chez les opérateurs, la mesure a été officialisée par une décision conjointe du Ministre des Finances et des Télécommunications. Le résultat de cette mesure a dépassé toute attente. Ainsi, si on compare le mois de juillet 2012 au mois de juillet 2013, on remarque que les revenus des douanes liés aux téléphones mobiles ont été multipliés par 10. Autre avantage, cette mesure limite l'importation de téléphones contrefaits.



Dans un pays confronté à des défis multiples, LibanPost a pris le parti de devenir un partenaire clé qui vise à simplifier les formalités quotidiennes du monde actuel, œuvrant, sans répit, pour satisfaire les attentes de ses clients. LibanPost aspire surtout à s'imposer comme la solution de choix, en toutes circonstances, ne se contentant plus d'être un simple service de distribution postale, mais une partie intégrante de l'activité et de la vie du citoyen.

LibanPost en quelques chiffres

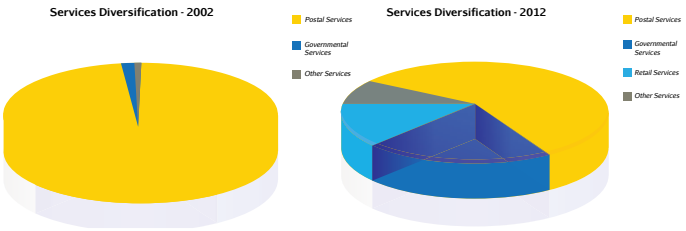
- *Plus de 150 services destinés à faciliter la vie*
- *Plus de 14.000 transactions par jour*
- *Plus de 90 bureaux de poste et un réseau d'agences en pleine expansion à travers le Liban*
- *Plus de 1.000 employés dévoués*
- *Certification ISO 9001 pour la gestion et les opérations*

D'un opérateur postal à un facilitateur de vie

LES FACTEURS DE RÉUSSITE

La diversification des services pour un meilleur service clientèle

L'un des principaux facteurs de réussite de LibanPost réside dans sa stratégie de diversification qui a permis à la société d'optimiser ses activités en dépassant le champ des services postaux pour fournir des services publics et de détail.



Une infrastructure moderne pour répondre aux exigences de l'activité actuelle

- L'efficacité du processus de livraison est améliorée grâce à l'utilisation du système de positionnement universel (système GPS) pour une meilleure précision des adresses et des coordonnées.
- L'adoption du système de codification pour les régions (NAC) permet à LibanPost de résoudre les problèmes d'adresses et d'identifier chaque adresse de manière unique partout au Liban.
- L'utilisation des machines de tri automatique permettra d'accélérer le tri du courrier et aidera LibanPost à améliorer la qualité de ses services.
- LibanPost déploie une solution intégrée complète dans toutes ses branches afin d'uniformiser l'expérience client et d'apporter un soutien immédiat et centralisé.
- Avec 700.000 appels traités par an, le centre d'appels modernisé de LibanPost envoie également des rappels aux clients dont les documents officiels ont besoin d'être renouvelés sur abonnement.
- LibanPost soutient l'innovation et l'excellence opérationnelle à travers un système totalement intégré et développé en Internet, pour la planification des ressources de l'entreprise.

Des réalisations d'avant-garde pour faciliter la vie du citoyen

Des produits innovants :
- La carte LibanPost permet de créer un identifiant unique pour chaque client.
- La carte E-Lira sera lancée bientôt et constituera la méthode de paiement la plus indiquée chez LibanPost.
- "Home Service" permet aux clients de bénéficier des services de LibanPost à partir de leur domicile ou de leur bureau.
- L'initiative "Student Tablets", lancée en collaboration avec le Ministère des Télécommunications, le Ministère de l'Education et de l'Enseignement Supérieur, Touch, Alfa et BLOM, permettra à chaque élève de disposer de sa propre tablette.
- Dans le cadre de son rôle de facilitateur de vie, LibanPost a modernisé ses points de contact et mis en place des solutions permettant un gain de temps dans ses bureaux telles que les voies rapides et l'assistance directe pour les files d'attente.

Un engagement philatélique :
Soucieux de rétablir la culture de la philatélie au Liban, LibanPost a émis un nombre croissant de timbres et d'éditions spéciales de collections de timbres au cours des 3 dernières années.

L'adhésion à EuroMed Postal :
Membre comblé du Conseil d'Administration d'EuroMed Postal, LibanPost a récemment célébré l'élection de son directeur de l'organisation et de la planification stratégique, M. Jihad Kosremelli au poste de Secrétaire Général d'EuroMed Postal.

Prix et réalisations :
LibanPost a remporté des distinctions internationales telles que les prix de l'"Innovation" et de la "Transformation" au World Mail Awards en 2010 et figuré parmi les finalistes du prix "Customer Satisfaction" en 2013.

TOUS DROITS RÉSERVÉS
DROITS D'AUTEUR 2014

www.mpt.gov.lb